

مجلّة الواحات للبحوث والدراسات
ردمد 7163- 1112 العدد 08 (2010) : 16 – 32
http://elwahat.univ-ghardaia.dz

الجامعة بين فجوة التعلم ورهانات تطوير الأداء

نظرة إلى الواقع...واستشراف المستقبل

عبد اللطيف مصيطفى و عبد الرحمن بن سانية
معهد العلوم الاقتصادية التسيير العلوم التجارية المركز الجامعي غرداية
غرداية ص ب 455 غرداية 47000 ,الجزائر

تمهيد:

لقد بات في حكم اليقين أنه كلما اتسعت الفجوة التعليمية بين الدول المتقدمة والنامية، تفاقمت المشاكل وتعقدت البدائل أمام متخذي القرار والمنفذين، وإزاء مشكلة بهذا الحجم والتعقد كان لابد أن تتعدد دوافع تضييق الفجوة التعليمية إلى الإسراع في حركة التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

ولا يمكن أن تستمر التنمية ببروز فجوة التعليم التي تؤدي إلى التخلف المجتمعي وفشل المشاريع الإنمائية. وتقدم الإحصاءات أرقاما مخيفة عن تلك الفجوة، ومصطلحات كثيرة تتراكم نتيجة التراكم المعرفي من تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الانترنت إلى الحكومة الالكترونية إلى التعليم الالكتروني إلى الثقافة الالكترونية والاقتصاد الالكتروني...

وإن تراكم الثروة المعرفية والعلمية سيؤدي إلى التحكم في الموارد والسيطرة عليها والمنافسة واكتساب الآليات والوسائل المبلغة لذلك.

وإن الاقتصاد القائم على المعرفة يعني اقتصاد قائم على التعليم الذي يعد فيه العنصر البشري أهم مقوماته واهم ركائز التغيير على وجه الأرض، القائد إلى الرفاه والتقدم الاقتصادي...

إن إعداد الإنسان الذي يمثل القوة الرئيسة في التنمية الاقتصادية، من خلال البرامج التعليمية، يعد مطلباً للمراحل الثلاث التي مر بها الاقتصاد وهي مرحلة اقتصاد الآلة، و مرحلة اقتصاد المعلومة، ومرحلة اقتصاد المعرفة، غير أن اقتصاد المعرفة يختلف عن اقتصاد الآلة والمعلومة من حيث الأهمية التي يعطيها للإنسان، فالإنسان الذي كان ينظر إليه في ظل اقتصاد الآلة والمعلومة على أنه عنصر ثانوي في الإنتاج صار ينظر إليه في ظل اقتصاد المعرفة على أنه عنصر أساس في زيادة العوائد الاقتصادية.

إن أفضل ـريقة للارتقاء بالمجتمع هي أن نقدم تعليما سليما لأكبر عدد من الأفراد وهنا يبرز الدور المحوري والارتكازي للجامعة في فك أزمة التعليم والارتقاء التعليمي والمعرفي والمجتمعي، فهي التي تبحث وتوجه مسيرة التعليم.

ومن هنا تبرز إشكالية هذا الموضوع في بحث: دور الجامعة في سد فجوة التعلم والانطلاق إلى اقتصاد المعرفة؟ وما هي أهم المداخل في ذلك؟

وسنتعرض إلى العناصر التالية:

- اقتصاد المعرفة والقوى الدافعة والمحركة للاقتصاد.
- الفجوة التعليمية وتخلف المجتمعات.
- مكانة وأهمية التعلم والدور الارتكازي للجامعة.
- الجامعات العربية والأنيميا المعرفية.
- جودة التعليم في الجامعات
- الجامعة وحتمية تطوير الأداء.

اقتصاد المعرفة والقوى المحركة والدافعة للاقتصاد:

1. مفهوم مجتمع المعلومات:

– يقصد به تعظيم شأن الفكر والعقل الإنساني بالحواسيب، والاتصال والذكاء الاصطناعي ونظم الخبرة.

– ويقصد به أيضا جميع الأنشطة، والتدابير، والممارسات المرتبطة بالمعلومات، إنتاجا، نشرا، تنظيما، واستثمارا، ويشمل إنتاج المعلومات، أنشطة البحث والجهود الإبداعية والتأليف الموجه لخدمة الأهداف التعليمية والتثقيفية[1].

وقد أبرزت تكنولوجيا المعلومات مجتمعا مختلفا عن مجتمع الصناعة، وتعددت أسماء هذا المجتمع الجديد، منها[2]: مجتمع المعلومات، مجتمع المعرفة، مجتمع التعلم.

2. الخصائص الأساسية التي تتحكّم في مجتمع المعلومات:[3]

– استخدام المعلومات كمورد اقتصادي.
– الاستخدام المتناهي للمعلومات بين الجمهور العام.
– ظهور قطاع المعلومات كقطاع مهم من قطاعات الاقتصاد.

3. التنمية واقتصاد المعرفة: إن التطور الأبرز في الساحة حاليا، هو ظهور نمط معرفي جديد يقوم على وعي أكثر عمقاً لدور المعرفة والرأسمال البشري في تطور الاقتصاد وتنمية المجتمعات وهو ما يطلق عليه اقتصاد المعرفة. فقد أصبحت المعرفة مورداً اقتصادياً يفوق بأهميته الموارد الاقتصادية الطبيعية، بل إن القيمة المضافة الناتجة عن العمل في التكنولوجيا كثيفة المعرفة تفوق عشرات وربما مئات المرات القيمة المضافة الناتجة عن العمل في الزراعة أو الصناعة التقليديتين.

وإذا اكتفينا بميدان الإنفاق على البحث العلمي نظراً لأهميته فإننا سنجد أن الدول الصناعية المتقدمة تنفق ما نسبته 2.5 – 3% من ناتجها الو ني الإجمالي على البحث العلمي كما في اليابان

والولايات المتحدة الأمريكية وألمانيا. بينما لا تزيد نسبة ما تخصصه البلدان العربية مجتمعة للبحث العلمي عن 1% من متوسط ناتجها الو ني الإجمالي، علماً أن هذا المبلغ على ضآلته يدفع غالبيته كرواتب. فإنتاج ونشر المعرفة في البلدان النامية ما زال يعاني من جملة صعوبات تتمثل في نقص الدعم المؤسسي وعدم توافر البيئة المناسبة لتشجيع العلم، إضافة إلى انخفاض أعداد المؤهلين للعمل في البحث والتطوير الأمر الذي يتطلب إعادة هيكلة الإنفاق العام وتحديد الأولويات التنموية على ضوء المتغيرات[14].

1-3 مؤشرات مجتمع المعلومات: يعد مركز التنمية الدولية IDC بالتعاون مع جريدة (World Times) مؤشراً عن مجتمع المعلومات Information Society Index. صنفت عام 2002 خمساً وخمسين دولة وفق هذا المؤشر الذي يتضمن عدداً من المؤشرات الفرعية. ولا يتوفر الكثير من الدول العربية فيه. إذ نجد الإمارات العربية في المرتبة 28 في المؤشر العام بارتفاع درجة عن العام الأسبق. وتحظى بالمرتبة 23 في الحاسبات و28 في الانترنيت وفي المعلومات و42 في الجانب الاجتماعي. تليها السعودية حيث تحتفظ بالمركز 44 (بتراجع 3 درجات عن العام الأسبق). وتتراوح المراتب وفق المؤشرات الفرعية بين 39 للحاسبات والانترنيت و44 للمعلومات و55 للجانب الاجتماعي. كما تأتي الأردن ومصر في المرتبتين 50 و51 على التوالي في المؤشر العام.

وثمة مؤشر مركب عن "الجاهزية الرقمية" تعده مؤسسة الإيكونومست EIU بالتعاون مع شركة IBM. ويتكون المؤشر من مؤشرات عديدة تجمع في 6 مؤشرات فرعية للمؤشر العام. وهذه المؤشرات الفرعية: البنية التحتية التقنية والاتصالات، بيئة أداء الأعمال، التطبيقات الإلكترونية لقطاع الأعمال والأفراد، البيئة القانونية والإجرائية، البنية التحتية الاجتماعية والثقافية، مدى ملائمة البيئة للأعمال الإلكترونية. ومن بين الـ 60 دولة المشمولة في المؤشر لعام 2003 نجد السعودية بالمركز 45 ومصر بالمركز 51 والجزائر بالمركز 58[2].

2-3 ما هو اقتصاد المعرفة:

- هو الاقتصاد الذي تحقق فيه المعرفة الجزء الأعظم من القيمة المضافة وهذا يعني أن المعرفة تشكل مكوناً أساسيا في العملية الإنتاجية ويزداد النمو بزيادة هذا المكون القائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

-وهو الاقتصاد الذي يؤدي فيه نشوء واستثمار المعرفة دوراً أساسيا في خلق الثروة حيث نجد في الاقتصاد المعرفي أن تقنية المعلومات ورأس المال الفكري هما القوة المحركة للاقتصاد.

3-3 خصائص اقتصاد المعرفة: إن الاقتصاد الجديد – اقتصاد المعرفة– يتميز على الأغلب بخصائص متعددة، وحسب مؤسسة البحث في سوق تقنية المعلومات,Meta Group ستكون المفاتيح المحركة لاقتصاد المعرفة على النحو الآتي ((Calbreath, 1999:

- العولمة Globalization

- التكيف الموسع لموافقة رغبات الزبائن **Mass Customization**
- "الكوادر" والمهارات **Staff/Skill Shortage**
- التركيز على خدمة المستهلك **Customer Services Emphasis**
- خدمة "الخدمة الذاتية " **Service "Self-Service**
- التجارة الإلكترونية، **Electronic Commerce**
- ويضيف ((Gallbreat, 1999 إلى ما سبق: الحاجة إلى التعلم مدى الحياة.

3-4 المستلزمات الأساسية لاقتصاد المعرفة[3]:

أولاً: إعادة هيكلة الإنفاق العام وترشيده وإجراء زيادة حاسمة في الإنفاق المخصص لتعزيز المعرفة, وتجدر الإشارة هنا إلى أن إنفاق الولايات المتحدة في ميدان البحث العلمي والابتكارات يزيد على إنفاق الدول المتقدمة الأخرى مجتمعة, مما يساهم في جعل الاقتصاد الأمريكي الأكثر تطورًا وديناميةً في العالم (بلغ إنفاق الدول الغربية في هذا المجال 360 مليار دولار عام 2000, كانت حصة الولايات المتحدة منها 180 مليارًا).

ثانيًا: العمل على خلق وتطوير رأس المال البشري بنوعية عالية، وعلى الدولة خلق المناخ المناسب للمعرفة.

يشهد العالم ازدياداً مطرداً لدور المعرفة والمعلومات في الاقتصاد[4]: فالمعرفة أصبحت محرك الإنتاج والنمو الاقتصادي كما أصبح مبدأ التركيز على المعلومات والتكنولوجيا كعامل من العوامل الأساسية في الاقتصاد من الأمور المسلم بها.

ويقدر الاقتصاديون أن أكثر من 50% من الناتج المحلي الإجمالي في دول OCED مبني على المعرفة. فقد ازدادت الصناعات المبنية على المعلومات في معظم الدول المتقدمة بالنسبة إلى مجمل الصناعة بشكل ملحوظ، ويتبين ذلك من زيادتها في صادرات هذه الدول حيث تراوحت هذه الزيادات لتصل إلى 36% في حال اليابان و37% للولايات المتحدة و43% في ايرلندا و32% في المملكة المتحدة. ويزداد استثمار الدول في المعرفة والمعلومات من خلال الإنفاق على التعليم والتدريب والتطوير في القطاعين العام والخاص.

فالاستثمار في المعلومات أصبح أحد عوامل الإنتاج، فهو يزيد في الإنتاجية كما يزيد في فرص العمل.

3-5 مؤشرات اقتصاد المعرفة:هناك بعض المؤشرات نذكر منها[5]:

– مؤشرات العلم والتكنولوجيا: وهي بالتحديد البيانات المتعلقة بالأبحاث والتنمية وإحصائيات براءات الاختراع، والمنشورات العلمية، وميزان المدفوعات التكنولوجية(نقل التكنولوجيا)، ومؤشرات نشر المعلومات والاتصالات.

–المؤشرات المأخوذة من البحوث حول تنظيم نشا ات الابتكار (اية الابتكارات

التكنولوجية، مهارات الابتكار).

– المؤشرات المتعلقة بالموارد البشرية (التعليم والتدريب، الكفاءات والمهن).

4. المستلزمات الأساسية لاقتصاد المعرفة[6]:

أولاً: إعادة هيكلة الإنفاق العام وترشيده وإجراء زيادة حاسمة في الإنفاق المخصص لتعزيز المعرفة.

ثانيًا: العمل على خلق وتطوير رأس المال البشري بنوعية عالية.

ثالثًا: إدراك المستثمرين والشركات أهمية اقتصاد المعرفة.

5. توجهات اقتصاد المعرفة: يشهد العالم ازدياداً مضطرداً لدور المعرفة والمعلومات في الاقتصاد[7]: فالمعرفة أصبحت محرك الإنتاج والنمو الاقتصادي كما أصبح مبدأ التركيز على المعلومات والتكنولوجيا كعامل من العوامل الأساسية في الاقتصاد من الأمور المسلم بها. وبدأنا نسمع بمصطلحات تعكس هذه التوجهات مثل "مجتمع المعلومات "وثورة المعلومات" و" اقتصاد المعرفة" و"اقتصاد التعليم" و" الموجة الثالثة" وغيرها. إن الكثير من المعلومات يرمز عادة في وعاء اللغة، ومن هنا تبرز أهمية مسألة التعريب وخاصة التعريب في مجالات تكنولوجيا المعلومات. إن الو ن العربي امام فرصة هامة للاستفادة من هذه التوجهات والمشاركة في اقتصاد المعرفة وأخذ حصته منه.

الفجوة التعليمية وتخلف المجتمعات: الفجوة الرقمية: يقصد بها الهوة الفاصلة بين الدول المتقدمة والنامية في الوصول إلى مصادر المعلومات والمعرفة والقدرة على استغلالها.

وهي درجة التفاوت في مستوى التقدم في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بين بلد وأخر أو تكتل وأخر أو منا ق البلد الواحد[8].

بذلك تبدو الفجوة الرقمية مرتبطة بعدد من الملامح يمكن بها قياس مدى قوة وقدرة العطاء الرقمي وتوظيفه في المجالات المختلفة.. الاقتصادية التجارية/ المعلوماتية العلمية والمعرفية/ وغيرها. وبالتالي تتبدى القدرة على امتلاك تلك القوة الجديدة في عدد المستخدمين, وعدد أجهزة الكمبيوتر, وغيرها[9].

بداية تؤكد الإحصاءات أن عدد أجهزة الكمبيوتر في الولايات المتحدة الأمريكية وحدها.. يفوق عدد الأجهزة المتاحة في دول العالم أجمع. ويبلغ العدد في الدول المتقدمة **315** جهاز لكل ألف فرد في المجتمع. بينما عدد من لدية جهاز كمبيوتر في أفريقيا (الجزء جنوب الصحراء الكبرى) هو **75,** أي أقل من الواحد الصحيح لكل ألف فرد في المجتمع. أما عن عدد المستخدمين: نمت الانترنت منذ عام **1995** إلى **2005** من **400** مليون مستخدم إلى مليار مستخدم. وفى بحث مستقبلي أشار إلى أن الدول الثمانية الكبرى سوف تحتكر **80%** من نسبة المستخدمين لأغرض المختلفة, بينما ستظل أفريقيا في القاع ولا يزيد نصيبها عن **1%** من مستخدمي العالم.

وتشمل الفجوة الرقمية على: الفجوة العلمية والتكنولوجية، والفجوة التنظيمية والتشريعية.

1- أسباب الفجوة: تحدد في مجملها في: أسباب تكنولوجية، أسباب اقتصادية، فجوة المحتوى.

مكانة وأهمية التعلم والدور الإرتكازي للجامعة:

إذا كانت المعرفة هي محرك اقتصاد المعرفة فإن التعليم هو وقودها وهو أعظم الوسائل لتحقيق ذلك وهنا تبرز فجوة التعلم باعتبارها اخطر هاته الفجوات، وهنا لا بد من التفرقة بين: التعلم والعليم، فمفهوم التعلم أوسع بكثير حيث يشمل بجانب التعليم جميع أشكال اكتساب المعارف والمهارات والخبرات على مدى مراحل العمر، وبالتالي فإن أفضل ريقة للارتقاء بالمجتمع هي أن تقدم تعليما سليما لأكبر عدد من الأفراد[10].

1- مفهوم فجوة التعلم: هي الفارق في مدى توافر فرص التعلم والتدريب والتأهيل المتاحة أمام الفرد بعد استكمال تعليمه النظامي والذي يصبح فيه الفرد مسؤولا بمعدل متزايد عن سلوكه التعليمي، لذا يرتبط بالفارق المذكور مدة رغبة الأفراد في مواصلة تعليمهم وحجم الطلب على عمالة المهارات العالية[11].

2- أسباب فجوة التعلم: يمكن القول أن أسباب فجوة التعلم هي نفسها الفجوة الرقمية، وهي الأسباب التكنولوجية، الأسباب الاقتصادية، الأسباب السياسية والأسباب الاجتماعية والثقافية. إضافة إلى أسباب تنبع من أوضاع الدول النامية كفقدان الثقة وضعف مساهمة الإعلام وقصور مؤسسات التعلم..

3- الإ ار العام للتعلم ودور الجامعة: في ضوء ما سبق فإن التعلم في عصر المعلومات يمثل فضاءا متسعا وخصبا يتجاوز بيئة التعليم المحدودة في عصر الصناعة، وتساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بصورة فعالة في نشر هذا الفضاء والمد في آفاقه، وتتولى الجامعات في هذا الإ ار جانب التعليم النظامي حيث تقوم بمهمتي التعليم والبحث أو توليد المعرفة النظرية أساسا، إضافة إلى دورها في توجيه المجتمعات نحو الآفاق الجديدة للمعرفة الإنسانية وهو الدور الذي تعاظم في ظل اقتصاد المعرفة.

الجامعات العربية والأنيميا المعرفية:يمكن أن نلاحظ ترتيب جامعات الدول العربية من خلال الدراستين التاليتين:[12]

أ- ترتيب الجامعات العربية: في العام 2005 نشر معهد التعليم العالي في جامعة جياو جونغ شنغهاي الصينيّة (Institute of Higher Education, Shanghai Jiao Tong University) تقريراً تقييمياً مفصلاً حول مكانة ورتب أفضل 500 جامعة في العالم.

احتلت الجامعات الأميركية الترتيب الأول على ذلك السلم، تلتها في ذلك الجامعات البريطانية، فاليابانية، فالألمانية، فالكندية، فالفرنسية، إلى آخر القائمة، حيث كانت الرتبة رقم 36 من نصيب البرتغال التي استطاعت أن تسجل لنفسها رقماً على ذلك السلم.

وحصدت الجامعات الأميركية ما عدده 168 جامعة من أصل خمسمائة جاءت على رأسها هارفارد (Harvard University)، تلتها في ذلك الجامعات البريطانية 40 جامعة، فاليابانية 34 جامعة،

فالألمانية 40 جامعة، ثم كندا 23 جامعة، ثم فرنسا 21 جامعة، فالسويد 11جامعة، ثم سويسرا 8 جامعات، فهولندا 12جامعة، فأستراليا 14جامعة، وهكذا انتهى الأمر إلى البرتغال بجامعة واحدة.

وكانت الجامعات العربية غائبة:فأياً من جامعاتنا العربية ومعاهدنا ومراكزنا العلمية والتعليمية لم تحتل أي رتبة من بين تلك الرتب الخمسمائة، وكأننا ننتمي إلى عالم تعليمي آخر غير عالمنا هذا، وكأن الأمر بالنسبة للباحث بمثابة الصدمة، فالشعور بخيبة الأمل..فهناك غياب حقيقي لأي من تلك المؤسسات العلميّة من المحيط غرباً إلى الخليج شرقاً.

وقد استخدمت في التصنيف معايير صارمة تليق بأن تكون ذات قيمة معيارية لترتيب جامعات الدول وتحديد مكانتها عالمياً، إذ كانت المؤشرات المعتمدة ذات صلة مباشرة بجودة ونوعية مخرجات التعليم العالي. تلا ذلك نوعية وجودة الهيئة التدريسية والنخب العلمية العاملة في الجامعات، وأهم مخرجاتهم البحثية المنشورة في المجلات العلمية العالمية المحكمة، خاصة ما يتعلق منها بالعلوم الطبية، والطبيعية، والعلوم الاجتماعية، والفنون، والعلوم الإنسانية، إضافة إلى حجم المؤسسة التعليمية، وما يتعلق بها من إنجازات أكاديمية.

هذا في الوقت الذي حصلت فيه إسرائيل وجامعاتها على سبعة مواقع بارزة ضمن القائمة المشار إليها، فجاءت واحدة منها ضمن المائة الأولى بأن احتلت الجامعة العبرية الرتبة رقم 90، وهي الجامعة نفسها التي احتلت المرتبة الثانية بعد جامعة وكيو على قائمة أفضل مائة في آسيا، وذلك تبعا لتقييم وترتيب مجموعة (لابوراتوريو دي إنترنت) الأسبانية.

وما إن أ ـل علينا العام 2006 حتى جاءت مجموعة (لابوراتوريو دي إنترنت) المتخصصة والتي مقرها مدريد لتفاجئنا هي الأخرى بنتائج ترتيب أفضل ثلاثة آلاف جامعة في العالم، وأهم الدول التي ظهرت فيها، فكانت النتائج أيضا مذهلة ومخيبة للآمال.

وعند النظر في مكانة أول ألف من بين تلك الجامعات وجد بأن المئات منها كان من نصيب الجامعات الأميركية (455 جامعة من أصل 1000)، جاءت جامعة كاليفورنيا/بيركلي (University of California Berkeley) على رأس القائمة، تلاها في ذلك عدد من الجامعات الكندية (42 جامعة)، فالألمانية (68 جامعة)، فالبريطانية (79 جامعة)، فالأسترالية (32 جامعة)، فالسويدية (15 جامعة)، فالهولندية (13 جامعة)، فالسويسرية (10 جامعات)، فاليابانية (24 جامعة)، فالنرويجية (7 جامعات) إلى آخر القائمة.

وكان الترتيب الأخير من نصيب إحدى الجامعات الأيسلندية، حيث استطاعت أيسلندا أن تجد لنفسها مكانة بين الدول وكان بأن احتلت الرتبة 48 على قائمة رتب الدول).

ب– الإنفاق على البحث العلمي: إن مجموع إنفاق العالم العربي على البحث العلمي يبلغ حوالي مليار وسبعمائة مليون دولار سنويا بما يعادل إنفاق جامعة هارفرد الأميركية لوحدها في حين أن إسرائيل تنفق سنوياً حوالي ستة مليارات دولار[13].

ويعتبر البحث العلمي أحد المقومات الأساسية للحضارة والتقدم والتنمية.. فقد ساهم في

إخراج البشرية من الظلمات إلى النور وفي إبعادها عن شبح الخرافة التي يسيطر عليها[14].

إن حجم الاستثمار في هذا الشأن والاهتمام به؛ أضحى معيارا ومؤشرا أساسيا لقياس مستويات التنمية الاجتماعية والاقتصادية.. داخل الدول.

فالدول التي تعرف كيف تطبق مخرجات البحث العلمي؛ نجدها دائما تحتل مكان الصدارة في مجالات عديدة؛ مثل تصنيع الآلات والأجهزة الحربية، وهذا يجعلها تتفوق عسكريا؛ وتكثر مساهماتها الثقافية والعلمية في الحضارة الإنسانية، أو في مجال تقديم الخدمات المتنوعة لموا نيها وفق أحدث الأساليب، أو في نموها الاقتصادي وبناء المصانع وزيادة الإنتاج وحسن استغلال الموارد الطبيعية.

وجاء في تقرير التنمية الإنسانية العربية للعام 2002 أنه أصبح واضحا، ومقبولا بصورة عامة، أن المعرفة هي العنصر الرئيسي في الإنتاج، والمحدد الأساسي للإنتاجية، ورأس المال البشري.

وتشير إحصائيات صدرت سنة 2005؛ إلى أن الدول العربية مجتمعة؛ خصصت للبحث العلمي ما يعادل 1.7 مليار دولار فقط، أي ما نسبته 0.3 بالمائة من الناتج القومي الإجمالي.. في حين وصلت نسبة الإنفاق على البحث العلمي في إسرائيل خلال نفس السنة إلى 4.7 بالمائة من ناتجها الو ني الإجمالي.

جودة التعليم في الجامعات:[15]

التعليم الجيد هو أهم عناصر جودة التعليم، وهو الذي يؤدي إلى إكتساب المتعلم القدرة على التفكير الإبداعي والمهارات اللازمة للقيام بدوره في المجتمع بالإضافة إلى القيم الأخلاقية والسلوكية الصحيحة، التي تجعل منه موا نا صالحا نافعا وقادرا على العطاء وحل مشكلات مجتمعه، وهو التعليم الذي يؤدي إلى اكتشاف قدرات ومواهب المتعلم وتنميتها.

وتقاس جودة التعليم بمدى تحقيق الجامعة لرسالتها وأهدافها الاستراتيجية، وتحقيق جودة التعليم في الجامعة يتطلب اتخاذ كل الإجراءات اللازمة للوصول إلى أفضل نتائج ممكنة لعملية التعليم والتعلم في الجامعة على أسس علمية وبما يحقق رسالة الجامعة ويعود بالنفع على المتعلم ويؤدي إلى تقدم المجتمع، وتتحقق جودة التعليم بالممارسات والأساليب السليمة في التعليم والإدارة ابتداء من اختيار المدرس وتنسيق الطلاب و رق التدريس والمناهج والوسائل التعليمية وتكنولوجيا التعليم والاختبارات والكتاب الجامعي ونظام الخدمات...الخ وإنتهاء بالتقييم حسب المعايير الموضوعة، وهذا بالتأكيد يحتاج إلى وقت وجهد وأنظمة أكاديمية وإدارية حديثة وإلى وضع خطط وبرامج وإشراك المدرسين في هذه العملية، وإلا فماذا يعني محاولة تحقيق الجودة دون أن يعلم المدرس بما يدور حول هذا الموضوع ودون أن يكون له دور في هذه العملية؟، بل إن فهم المعلم لدوره في جودة التعليم هي نقطة البداية في تحسين العملية التعليمية والوصول إلى النتائج المرجوة.

لذلك فإن جودة التعليم هي عملية مستمرة تتضمن اختيار وتبني أنماط واستراتجيات تعليمية حديثة تقوم على أساس التمركز في العملية التعليمية حول المتعلم بدلا من التمركز حول المعلم، ويتطلب هذا تكييف العملية التعليمة بما يناسب موحات وحاجات المتعلم والسوق ويؤدي إلى

تنمية المجتمع، وتقديم أنماط فعالة من التعليم بحيث:

– تؤدي إلى تفاعل المتعلم ومشاركته في أنشطة تفكيرية وإبداعية.

– تؤدي إلى التعاون والنقاش والمشاركة بين الطلاب والتبادل المعرفي بينهم.

– تتناسب مع حاجات ومتطلبات و موحات المتعلم من حيث الزمان والمكان ومستوى التحضير والأهداف التي يرجو المتعلم تحقيقها.

– توفر أدوات اتصال بين الطالب وأساتذته وبينه وبين غيره من الطلاب وتوفر له إمكانية الوصول إلى مصادر المعرفة والمواد التعليمية.

الجامعة وحتمية تطوير الأداء:

تجري في كل أنحاء العالم إصلاحات عميقة ومتواصلة في منظومة التعليم العالي لمواكبة التطور التقني المتسارع وتوجيه أهدافه للتكيف مع المتغيرات الاجتماعية والتربوية والاقتصادية الناجمة عن هذا التطور، ويعد الاستثمار في التعليم العالي بعدا اقتصاديا لدفع عجلة النمو، وتواجه مؤسسات التعليم العالي تحديات كبيرة تتمثل في النمو المتزايد في إعداد الملتحقين بها بما يفوق ـاقتها الاستيعابية، مما اثر على جودة المخرجات التعليمية وتحقيق متطلبات التنمية.

ونظرا لما تسهده الساحة الدولية من تقدم على مستويات كثيرة ومجالات متعددة أصبحت الحاجة ماسة إلى نوعية جديدة من المؤسسات التعليمية تواكب وتتناغم مع المتغيرات التقنية والمعرفية الحديثة، تلك هي المنظمات المتعلمة التي تضطلع بهاته المهمة الحيوية وتركز عليها.

وقد صاحب هذا التقدم ظهور العديد من الفلسفات والمناهج الإدارية منها التعلم التنظيمي والمنظمة المتعلمة وكذا مفاهيم إدارة الجودة الشاملة.

ويعد التعلم التنظيمي بمثابة برنامج لتوليد الأفكار والأساليب الابتكارية وخلق الولاء للعاملين بالمؤسسة التعليمية وبما يعود بالنفع عليها، وتعد إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية وإ ـار يتخذ لتحسين الأعمال واحد المعايير للحكم على كفاءة المؤسسات التعليمية، وبالتالي فإن الجمع بينهما يشكل منهج إداري يؤدي الأخذ به إلى ازدهار وتحسين مستمر للأداء ويجعل مؤسسة التعليم العالي مرنة الأداء وذات تركيب متماسك وتتصف بقابليتها للتكيف مع البيئة والظروف المحيطة بها.

ويشير مصطلح الجودة في النظام التعليمي إلى مجمل الجهود التي يبذلها العاملون (أكاديميون – إداريون) في المؤسسة التعليمية لرفع مستوى المخرجات بما يتناسب مع حاجات ومتطلبات المجتمع.

وإن تحقيق ذلك يشكل تحديا يواجه قيادات المؤسسة التعليمية والدليل على حيويتها، ويشمل مؤشر الحكم على جودة التعليم الموارد البشرية، المادية، المالية، البرامج الدراسية، بيئة التعليم والتعلم، الخدمات اللوجستية الداعمة، وبقدر ايجابية كل منها يحكم على جودة التعليم.

أولا– مدخل التعلم التنظيمي:[16]

يعد منهج إدارة المعرفة منطلقا للتعلم التنظيمي، فإدارة المعرفة هي مجموعة الأساليب التي تتبعها المنظمات لتوليد وتداول واستثمار الأصول الفكرية التي تمتلكها، وتعتبر تلك الأساليب

مصدرا للميزات التنافسية في عصر اقتصاد المعرفة، وعلى ذلك فالمنظمة المتعلمة هي التي يتاح للعاملين فيها والمتعاملين معها ظروف تؤدي بهم الى اكتساب أنماط جديدة من السلوك جديدة تنعكس في شكل أداء مختلف، كما تعمل على استثمار المعارف والطاقات لدى الموارد البشرية والحرص على تعزيز العلاقات الإنسانية.

ولتحسين أداء مؤسسة التعليم العالي يتخذ منهج التعلم التنظيمي كأحد المداخل الأساسية التي أفرزتها الأدبيات الحديثة التي تسهم في جعل المؤسسة بمثابة منظمة تعلم، ويعرف التعلم التنظيمي بأنه العملية التي يتم من خلالها تعديل سلوك العاملين بالمؤسسة، وإكسابهم المهارات التي تمكنهم من الأداء الفعال، وتنمية وعيهم بالمشكلات التي تواجه مؤسسة التعليم العالي، وكيفية التعامل معها وصولا إلى غاية اكبر، وهي تطوير الأداء بالمؤسسة مما يدفعها نحو تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، وقد أشار Peter Senge رائد مفهوم التعلم التنظيمي عن رؤيته للمنظمة المتعلمة كونها المنظمة التي يكون فيها التعلم عملية إستراتيجية مستمرة ومتكاملة ومرتبطة بأنشطتها الرئيسية بهدف تحقيق التحسين المستمر والدائم في الأداء، وزيادة قدرتها على تحقيق أهدافها، كما أشار إلى خمسة محددات مطلوبة وضرورية لتتحول المنظمة التقليدية إلى منظمة متعلمة وهي: إتباع منهج التفكير المنظومي – السيادة الشخصية –النماذج الذهنية – بناء الرؤية المشتركة – التعلم الجماعي وضمن الفريق.

1– مفهوم التعلم التنظيمي والمنظمة المتعلمة[17]:

أ– التعلم التنظيمي: يعتبر سيمون Simon من أوائل المفكرين الذين تطرقوا لمصطلح التعلم التنظيمي (1969) وعرفه على أنه الوعي المتنامي بالمشكلات التنظيمية والنجاح في تحديد هذه المشكلات وعلاجها من قبل الأفراد العاملين في المنظمات بما ينعكس على عناصر ومخرجات المنظمة ذاتها. وهذا التعريف يتضمن بصفة عامة عنصرين هامين أساسيين هما: الوعي بالمشكلات المرتبط بمستوى المعرفة الموجودة في المنظمة، والمخرجات الناجمة عن هذا الوعي والمبنية على الإجراءات التي تتخذها المنظمة في التعامل مع هذه المشكلات وكان ارجريس,1977 وهو من أوائل المهتمين بهذا الحقل قد عرف التعلم التنظيمي بأنه "تلك العملية التي يتم من خلالها كشف الأخطاء وتصحيحها". وهناك بعض المفكرين المعاصرين الذي يرونه تعريف قديم تجاوزه الزمن.

بينما عرفه C.Marlenefiol بأنه عملية تحسين الأعمال من خلال معرفة مفهومة ومتميزة. وفي تعريف آخر لـ(Ray Stata),1989 أتوضح أن التعلم التنظيمي يحدث من خلال رؤى مشتركة للمعرفة ونماذج موحدة للتفكير والمبنية على الخبرات والمعارف الماضية الموجودة بالذاكرة. كما بين) (Asby,1985 إن قدرة أي نظام على البقاء والحفاظ على تكامله وتوازنه يتطلب أن يكون مستوى المعرفة الناتجة عنه مساويا على الأقل لمستوى التغير الموجود في البيئة ولأن المنشأة هي نظام مفتوح تتأثر بما يحدث حولها, فلا بد أن يتلاءم معدل التغيير والتعلم في المنشأة مع معدل التغير في البيئة.

ب– المدرسة المتعلمة[18]: يعرف سينج (Senge, 1999) المنظمة المتعلمة بأنها المؤسسة التي لا يمكن فيها إلا أن تتعلم لأن التعلم جزء من الحياة اليومية في المؤسسة. ويضيف سينج أنه قد يصبح

المستوى الذي تتعلم به المؤسسة هو المصدر الوحيد والدائم للتنافسية.

ويعرف ماك جيل وزملاؤه (McGill et al. 1992) المنظمة المتعلمة بأنها المنظمة التي يوجد لديها القدرة للتأمل في فهم الخبرات التي تمر بها من خلال التجريب والملاحظة والتحليل والرغبة في استكشاف النجاح والفشل الذي تمر به.

ويفرق سينج بين نوعين من التعلم:

- التعلم التكيفي adaptive learning d'apprentissage adaptatif
- التعلم التوليدي generative learning générative apprentissage

فالتعلم التكيفي يتركز حول التعايش مع الأوضاع الحالية، ويركز على حل المشكلة دون التأمل في ـريقة الحل أو كيف نتعلم من المشكلات. بينما التعلم التوليدي يركز على التجريب المستمر والتغذية الراجعة للتفحص المستمر لطريقة المؤسسة في تحديد المشكلات وحلها. فالتعلم التكيفي ما هو إلا مرحلة أولى من التعلم التوليدي. فالتعلم التوليدي يتطلب ـرقا أخرى ـ تختلف عما هو موجود في التعلم التكيفي ـ للنظر للواقع. ولذا يرى سينج أن التعلم التوليدي الذي يجب أن تتصف به المؤسسة المتعلمة يتطلب التفكير النظامي system thinking أو système de pensée والرؤية المشتركة، و الإجادة الشخصية personal mastery التعلم الفريقي والتوتر المبدع creative tension بين الرؤية والواقع. فبحسب التعلم التوليدي فالمنظمة المتعلمة لا تقاس بمقدار ما تعرفه بل بالطريقة التي تتعلم بها. والمنظمة المتعلمة هي التي تتعلم من خبراتها الماضية بدلا من أن تقيد نفسها بها.

2– خصائص مؤسسة التعليم العالي المتعلمة: هناك بعض الخصائص نذكر منه[19]:

- لديها إستراتيجية للتغير التنظيمي عند الحاجة وفرص التعبير عن الرأي وحرية الفكر.
- قادرة على التركيز على العمل الجماعي في الوحدات التنظيمية المختلفة.
- لديها آلية لتمكين العاملين بجعلهم قادرين على التصرف والتحرك بفاعلية ومرونة.
- تتبنى الهيكل التنظيمي الأفقي حتى تتوافر قنوات الاتصال السريعة.
- يسهم التعلم التنظيمي في الذاكرة التنظيمية.
- قوة الترجيح هو المورد البشري المتعلم.
- تعتبر المنافسة سبيل لبقاء مؤسسات التعليم العالي.

3– سبل تحقيق التميز لمؤسسات التعليم العالي: لكي تحقق مؤسسات التعليم العالي التميز عليها:

- الاستفادة من ـاقات التعلم لدى جميع أفرادها.
- يجب أن يزداد معدل التعلم فيها عن معدل تغير البيئة التي تعمل فيها.

4– كيف تتعلم مؤسسة التعليم العالي: تتعلم مؤسسة التعليم العالي اذا تعلم الافراد ودارت عجلة تعلمهم بالسرعة المثلى وبلا مشكلات، وأن يتم تبادل المعارف والمهارات وتجديدها باستمرار،

ويتم الانتقال لفكر اداري جديد تستثمره مؤسسة التعليم العالي كمنهج للبقاء، مع تنمية واستثمار رأس المال الفكري والمعرفي والتأقلم مع غزارة المعلومات والتفاعل معها ومع التقدم التقني الهائل، ولتطبيق مفهوم التعلم التنظيمي تتبع المراحل التالية:

1- تنمية وعي وإدراك القيادات بأهمية الحاجة لتبني مفهوم التعلم التنظيمي لتتحول المنظمة إلى مؤسسة متعلمة.

2- التهيئة الثقافية والتنظيمية لتطبيق المفهوم في مؤسسات التعليم العالي، مع إعادة صياغة رؤيتها.

3- تطوير وتسحين إمكانيات مؤسسة التعليم العالي مع التدريب المستمر.

4- خلق اتجاهات ايجابية نحو الوظيفة مما يؤدي إلى تنمية ولاء العاملين.

5- تحسين الانطباع الذهني وسمعة المؤسسة لدى الرأي العام وزيادة قدرتها على الإبداع والتعلم.

ثانيا مدخل إدارة الجودة الشاملة:

لم يعد كافيا جودة مخرجات مؤسسة التعليم العالي فقط، بل أصبح من الضروري ضمان جودة المؤسسة التعليمية التي تقدمها، ذلك أن جودة النظام ككل تضمن جودة المخرجات وتكفل استمراريتها وتطورها فضلا عن تحسن أدائها.

1– مفهوم إدارة الجودة الشاملة في ميدان التعليم: هناك العديد من التعاريف نذكر منها[20]:

– في ميدان التعليم يتعلق مفهوم الجودة الشاملة بكافة السمات والخصائص التي تتعلق بالمجال التعليمي والتي تظهر جودة النتائج المراد تحقيقها.

– وتعرف كذلك بأنها أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنطقة التعليمية ومستوياتها ليوفر للعاملين وفريق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم، أو هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بأكفأ الأساليب وأقل التكاليف وأعلى جودة ممكنة.

– وعرفها معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي بأنها: تأدية العمل الصحيح على نحو صحيح من الوهلة الأولى مع الاعتماد على الاستفادة بتقويم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء.

– وتعرف بأنها كذلك بأنها فلسفة شاملة للحياة والعمل في المؤسسات التعليمية تحدد أسلوبا في الممارسة الإدارية بهدف الوصول إلى التحسين المستمر لعمليات التعليم وتطوير مخرجاته على أساس العمل الجماعي بما يضمن رضا الأساتذة والطلبة وأولياء الأمور وسوق العمل.

وعليه فإن إدارة الجودة الشاملة في إ ار مؤسسات التعليم العالي تضم المضامين التالية:

- الاعتماد على العمل الجماعي التعاوني.
- الحرص على استمرارية التحسين والتطوير.
- التقليل من الأخطاء و التكلفة.
- المنهج الشمولي لكافة المجالات في النظام التعليمي.

ووفقا لما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم والذي أقيم في باريس في اكتوبر 1998 ينص على أن جودة التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم العالي وأنشطته مثل [21]: المناهج الدراسية، البرامج التعليمية، البحوث العملية، الطلاب، المباني والمرافق والأدوات، توفير الخدمات للمجتمع المحلي، التعليم الذاتي الداخلي، تحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دوليا.

عادة ما تتبع الخطوات الخمس التالية وبأسلوب تتابعي [22]:

- **تقييم ثقافة مؤسسة التعليم العالي.**
- **تدريب القيادات العليا.**
- **تأسيس مجلس الجودة.**
- **نشر المعلومات في جميع المستويات.**
- **دمج التقنيات والأدوات التدريبية.**

2– متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي [23]: تتطلب إدارة الجودة الشاملة ما يلي:

- **دعم الإدارة العليا.**
- **التمهيد قبل التطبيق.**
- **توحيد العمليات.**
- **شمولية واستمرارية المتابعة.**
- **سياسة إشراك العاملين.**
- **تغيير اتجاهات جميع العاملين بما يتلاءم مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة.**
- **المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية.**

3– دور مؤسسات التعليم العالي في الحفاظ على فعالية إدارة الجودة الشاملة [24]:

تتناول إدارة الجودة الشاملة في الغالب كل من البرامج، المناهج، هيئة التدريس، المرافق الجامعية، العمليات الإدارية، دعم ومساندة الطلاب، عمليات التقويم والتغذية العكسية، وتركز على عدد من المبادئ منها:

- **العمل من خلال معايير متفق عليها.**
- **الاستمرار في التطوير ودعم فرق الجودة.**
- **إتباع مناهج تطوير الأداء.**
- **الاعتماد على التقويم بإشكاله المتعددة.**
- **التركيز على العملاء.**
- **ربط التعليم بحاجات المجتمع.**

4-الفوائد المرجوة من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي25:

لا يمكن للجودة أن تتحقق في التعليم إلا من خلال تأسيس المنهج الفكري السليم الذي تسير عليه هذه العملية التعليمية، والتي تضمن إضافة للعلوم والمعارف التي يتلقاها الطالب، منظومة القيم الخلقية، ونظم العلاقات الإنسانية، ووسائل الاتصال المتطورة وغيرها من الضروريات التي تجعل من حياة الطالب في المؤسسة التعليمية متعة، فضلا عن المادة العلمية التي يتلقاها تحت مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

- **رؤية ورسالة وأهداف عامة للمؤسسة التعليمية واضحة ومحددة، ولجميع وحداتها.**
- **خطة إستراتيجية للمؤسسات التعليمية وخطط سنوية للوحدات متوفرة ومبينة على أسس علمية.**
- **هيكلة واضحة ومحددة وشاملة ومتكاملة وعلمية ومستقرة للمؤسسة التعليمية.**
- **وصف وظيفي لكل دائرة ولكل موظف متوفرة ومحددة.**
- **معايير جودة محددة لجميع مجالات العمل في الجامعات خدمية، إنتاجية، أكاديمية، إدارية، مآلية**
- **إجراءات عملية واضحة ومحددة من أجل تحقيق معايير الجودة.**
- **توفر نوعية وتدريب شامل وملائم لتطبيق إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية.**
- **أدوار واضحة ومحددة في النظام الإداري للمؤسسات التعليمية.**
- **ارتفاع ملحوظ لدافعية وانتماء والتزام ومشاركة العاملين.**
- **مستوى أداء مرتفع لجميع الإداريين والمشرفين والعاملين في المؤسسات التعليمية.**
- **توفر جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين في المؤسسات التعليمية.**
- **ترابط وتكامل عال بين الإداريين والمشرفين والعاملين في الجامعات والعمل بروح الفريق.**
- **احترام وتقدير الجامعات محلياً وعالمياً.**
- **حل المشاكل متواصل ومستمر والعاملون يمتلكون المهارات اللازمة لحل المشاكل بطريقة علمية سليمة.**
- **رسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها العامة تتحقق بشكل جيد.**
- **نوعية جودة عآلية للخدمة والمنتجات بنفقات أقل.**
- **الاستخدام الأمثل للاتصال والتواصل**

الخاتمة:

هناك اعتراف متزايد أن المناخ الاقتصادي للعالم يتجه نحو اقتصاد مبني على المعرفة

knowledge-based economy، وإن الانفتاح على الاقتصاد العالمي يحمل في ياته مخا ر ولكنه يحمل فرصًا جديدة إذا استطاعت المؤسسات أن تطور نفسها وترفع مستوى أدائها وأن تُستثمر تكنولوجيا المعلومات بصورة جيدة، ويمكن من خلال ذلك تحويل هاته التحديات إلى آمال وفرص حقيقية من خلال:

- وضع إستراتيجية للمعلومات على المستويين الو ني والإقليمي.
- الاهتمام بالتعليم باعتباره من أهم مقومات مجتمع المعلومات.

وإن المعرفة عبارة عن رأس مال فكري وقيمة مضافة، ولا تعد كذلك إلى إذا اكتشفت واستثمرت من المؤسسة، وتم تحويلها إلى قيمة لخلق الثروة من خلال التطبيق.

إن الاهتمام بجودة التعليم يفرض على الجامعة أن تنشئ مركزا لتطوير التعليم وقياس العملية التعليمية والتأكد من تطبيق القياسات العالمية في هذا المجال حسب الإمكانات المتاحة، وتحقيق الجودة يتطلب دراسة المناهج والخطط الدراسية والمحتوى العلمي للمساقات والكتب التي تقوم على أساس استخدام التكنولوجيا في التعليم، ولا بد من تنمية وتطوير مهارات التدريس لدى المدرس بحيث يواكب الأنماط الجدية للتعليم التي تقوم على الأسس السابقة والاهتمام بالمتعلم.

ونظرا لما تشهده الساحة الدولية من تقدم على مستويات كثيرة ومجالات متعددة أصبحت الحاجة ماسة إلى نوعية جديدة من المؤسسات التعليمية تواكب وتتناغم مع المتغيرات التقنية والمعرفية الحديثة، تلك هي المنظمات المتعلمة التي تضطلع بهاته المهمة الحيوية وتركز عليها. وقد صاحب هذا التقدم ظهور العديد من الفلسفات والمناهج الإدارية منها التعلم التنظيمي والمنظمة المتعلمة وكذا مفاهيم إدارة الجودة الشاملة.

ولن يكتمل تحسن الأداء إلا إذا تم دمج المدخلين في خطة تنفيذية واحدة ومتكاملة مبنية على الإبداع وتوسيع القدرات واستثمار الفرص المتاحة واستيعاب وفهم الخبرات التي تمر بها المؤسسة.

الهوامش:

[1] هند علوي، مؤشرات قياس مجتمع المعلومات: رؤية المكتبيين بجامعة منتوري بقسنطينة بالجزائر، **www.cybrians.info/journal/n010/info.htm**

[2] نبيل علي ونادية حجازي، الفجوة الرقمية، رؤية عربية لمجتمع المعرفة، مطابع السياسة، الكويت، **2005**، ص: **22**

[3] حسانة محي الدين، اقتصاد المعرفة في مجتمع المعلومات، مجلة مكتبة الملك فهد الو نية، المملكة العربية السعودية، مج **9**، ع: **2**، **2004**، ص: **12.**

[4] كريم أبو حلاوة، أين العرب من مجتمع المعرفة؟ **www.mokarabat.com/mMo12-21.htm** (**2006/12/16**).

[2] المؤسسة العربية لضمان الاستثمار، نشرة ضمان الاستثمار، الصفاة، الكويت، العدد:**177**، **2003**، ص ص: **11-10**.

[3] محمد دياب، اقتصاد المعرفة.. أين نحن منه؟
(2007/03/26)www. Balagh.com/islam/islam1.htm.

[4] محمد مراياتي، اقتصاد المعرفة تكنولوجيا المعلومات والتعريب، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا، الأسكوا – بيروت، **2004**، ص ص: **32-50**.

[5] مرال توتليان، مؤشرات اقتصاد المعرفة، وموقع المرأة من تطورها، المعهد العربي للتدريب والبحوث الإحصائية، لبنان، **2006**، ص ص: **21-33**.

[6] محمد دياب، اقتصاد المعرفة.. أين نحن منه؟ **www. Balagh.com/islam/islam1.htm**

[7] محمد مراياتي، مرجع سبق ذكره، ص ص: **32-50**.

[8] الأمانة العامة للشؤون الاقتصادية لجامعة الدول العربية، ادارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ورقة عمل حول مؤشرات الفجوة الرقمية، مقدمة للاجتماع الرابع عشر للفريق العربي للتحضير للقمة العالمية حول مجتمع المعلومات، **17-2005/11/18** ، ص: **2**

[9] السيد نجم، الثقافة الرقمية.. ضرورة **www.diwanalarb.com/spip.php?rubrique167**

[10] نبيل علي و نادية حجازي، مرجع سبق ذكره، ص ص: **266- 269**.

[11] نفس المرجع، ص: **296**.

[12] وائل مصطفى أبو الحسن، مأزق التعليم العالي في الو ن العربي، **http://www.alitijahalakhar.com/archive/271/the_file.htm**

[13] العرب ينفقون على البحث العلمي ما يعادل إنفاق جامعة أميركية واحده، منتدى الفزياء التعليمي، **http://www.hazemsakeek.com/vb/showthread.php?t=15343**

[14] إدريس لكريني، البحث العلمي ورهانات التنمية في المنطقة العربية، **http://www.asbar.com/ar/Contents.aspx?AID=607**

[15] محمد اسحق الريفي، جودة التعليم في الجامعات العربية،
http://www.wata.cc/forums/showthread.php?t=55375

[16] شريف عبد المعطي العربي وأ د حسن القشلان، تطوير الأداء في مؤسسات التعليم العالي في ضوء مدخل التعلم التنظيمي وإدارة الجودة الشاملة، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، الجمهورية اليمنية– صنعاء، العدد رقم: **3**، **2009**، ص ص: **94-95**.

[17] مجموعة إدارة الموارد البشرية، التعلم التنظيمي والمنظمة المتعلمة، **http://www.hrm-group.com/vb/showthread.php?t=916**

[18] المدرسة المتعلمة، ***faculty.ksu.edu.sa/dr.rashid/Documents/المدرسة%20المتعلمة.doc***

[19] شريف عبد المعطي العربي وأ د حسن القشلان، مرجع سبق ذكره، ص ص: **95-96**.

[20] خالد أ د الصرايرة وليلى العساف، ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، الجمهورية اليمنية– صنعاء، العدد رقم: **1**، **2008**، ص ص: **9-10**.

[21] عماد الدين شعبان على حسن، الجودة الشاملة ونظم الاعتماد الأكاديمي في الجامعات فى ضوء المعايير الدولية، ***faculty.ksu.edu.sa/Dr_Alnafea/QD/IUQ.doc***،

[22] شريف عبد المعطي العربي وأ د حسن القشلان، مرجع سبق ذكره، ص: **97**.

[23] عماد الدين شعبان على حسن، مرجع سبق ذكره، ص ص: **7–8**.
[24] شريف عبد المعطي العربي وأ ـد حسن القشلان، مرجع سبق ذكره، ص:**99**.
[25] المرجع السابق، ص: **8**.